

北京市物业服务评估监理协会

培专委发〔2023〕01号

关于举办物业服务质量评估专项培训班的通知

随着城市化进程的加速和人民生活水平的提高，物业服务在日常生活中的重要性也越来越被重视。良好的物业管理不仅可以提供优质的居住和工作环境，还能为业主和租户提供高效的服务和解决问题的能力。然而，由于物业管理涉及面广、工作繁杂、专业性强，往往需要同时满足居民的各种需求和要求，令物业服务的质量评估变得至关重要。通过对物业服务的评估，可以客观地检测和衡量物业管理的各个方面，发现问题和不足，为改进和提升物业服务质量提供依据。

物业服务质量评估的相关标准和指标通常由政府或行业主管部门规定，并经过一系列专业机构或第三方机构的实地考察和评估，以确保评估结果的客观性和准确性。在当前竞争激烈的物业管理市场中，物业服务质量评估的重要性不可忽视。合格的物业管理公司和服务提供商需要不断加强对自身服务质量的评估和改进，以满足客户的需求和要求，提供更好的物业管理服务。同时，评估结果还可以作为业主或租户选择物业服务提供商的参考，帮助他们做出明智的决策。

因此，物业服务质量评估作为一个重要的评价和监督机制，促进了物业管理行业的规范化和提升，为客户提供更好的物业服务。在当前物业管理行业快速发展的背景下，物业评估服务质量专项培训对于学员来说具有极高的价值和意义。

一、【培训目的】

本次培训旨在提升学员的物业服务质量评估和分析能力，掌握物业服务行业的基础知识和实践技能，使其能够科学准确、客观全面地评估物业服务质量，并提供相应的改进建议。培养具有专业素养和职业道德的物业服务人才。

二、【培训对象】

物业服务质量评估人员及相关工作人员。

三、【培训内容】

特聘请行业内知名专家邵辉、王树森老师授课

| 第一天：物业服务的内业评估篇（邵辉） | 第二天：物业服务的外业评估篇（王树森） |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一、评估基础知识</p> <ol style="list-style-type: none">1、物业服务的主要内容与标准2、物业服务质量评估的术语3、物业服务质量评估的原则4、物业服务质量评估的程序5、物业服务质量评估的依据6、物业服务质量评估的方案7、物业服务质量的评估报告 | <p>一、评估基础知识</p> <ol style="list-style-type: none">1. 物业服务质量评估的概念和重要性2. 评估指标的制定和衡量方法3. 评估流程和方法4. 数据收集和分析技巧5. 缺陷识别和问题解决技巧6. 评估报告撰写和呈现技巧7. 提供改进建议和跟进措施 |
| <p>二、物业服务的内业评估</p> <ol style="list-style-type: none">1、项目基础资料的检查评估2、管理基础资料的检查评估3、各项管理制度的检查评估4、各项应急预案的检查评估5、人员管理资料的检查评估6、财务管理资料的检查评估7、客户服务资料的检查评估8、房屋管理资料的检查评估9、设施设备资料的检查评估10、秩序维护资料的检查评估11、环境绿化资料的检查评估12、安全生产资料的检查评估 | <p>二、物业服务的外业评估</p> <ol style="list-style-type: none">1、信息公示与标识的检查评估2、秩序维护管理的检查评估3、环境绿化管理的检查评估4、房屋安全管理的检查评估5、人防及地下室的检查评估6、大堂区域管理的检查评估7、电梯系统管理的检查评估8、给水设施管理的检查评估9、排水设施管理的检查评估10、电气设施管理的检查评估11、消防设施管理的检查评估12、安防设施管理的检查评估13、防汛安全管理的检查评估14、有限空间管理的检查评估15、安全隐患排查的检查评估 |

四、【培训时间和地点】

培训时间：2023年11月18至19日

培训地址：北京市东城区北京站东街8号信通大厦B座505室
(东城区丰硕职业技能培训学校)

五、培训方式：

理论讲授+实践指导+讨论互动+考核评估

通过讲座加深对评估知识的理解和运用，锻炼评估人员的实际操作能力。

培训结束后的考核来评估培训效果。

六、【结业证书】

完成培训并通过考核的参训人员将获得由组织者颁发的物业服务质量评估培训职业证书。

七、【培训费用】

本次培训由北京市物业服务评估监理协会行业专业技术培训工作委员会主办，北京东城丰硕职业技能培训学校承办。收费标准：1980元/人（含课程费、资料费、证书考试费等；食宿和差旅费用自理。）

收费账号名称：北京东城丰硕职业技能培训学校

账 号：3350 7290 9210

开 户 行：中国银行股份有限公司北京樱花东街支行

八、【联系方式】

如有意参加此次培训或需进一步了解培训信息，请联系以下人员：

培专委：王老师 18601131635 田老师 18612613489

毛老师 17338137656 张老师 13522091364

王老师 13801126152 张老师 18611808080

培专委副主任：连雪琴 18210996270

协会秘书处：姜老师 17600802992

北京市物业服务评估监理协会

行业专业技术培训工作委员会

2023年10月30日